



CARTA DE SERVICIOS PRESIDENCIA DEL GOBIERNO

2019-2022



PRESENTACIÓN

El Gobierno dirige la política interior y exterior, la Administración y la defensa del Estado. Ejerce la función ejecutiva y la potestad reglamentaria de acuerdo con la Constitución y las leyes.

Y corresponde al Presidente del Gobierno dirigir la acción del Gobierno y coordinar las funciones de los demás miembros del mismo, sin perjuicio de la competencia y responsabilidad directa de los Ministros en su gestión.

Para realizar todas estas labores con la máxima eficacia, el Presidente cuenta con el apoyo técnico, político y material de la Presidencia del Gobierno, órgano que le asiste, y que compagina sus tareas con la labor de atender a su cliente VIP: vosotros, los españoles. Porque esta administración está al servicio directo de todos los españoles.

Elevar la transparencia y la rendición de cuentas a su máxima expresión para mejorar la calidad de nuestra democracia, ha sido una de mis principales preocupaciones a lo largo de mi trayectoria política y un compromiso que adquirí públicamente con los españoles en el mes de junio de 2018.

La sociedad del Siglo XXI ya no admite lagunas de información, por lo que, esta Carta, por primera vez, tiene vocación de clarificar y hacer públicos los servicios que la Presidencia del Gobierno presta a los ciudadanos.

¿Quieres hacer una sugerencia?, ¿deseas presentar alguna queja?, ¿te gustaría solicitar información sobre alguna de las actuaciones de la Presidencia del Gobierno o de la Casa Real?, ¿te gustaría participar en el programa “Moncloa Abierta”?

Esta es tu ventanilla única, aquí puedes dirigirte con la confianza de que atenderemos tu petición de manera individualizada con la mayor eficiencia, eficacia y calidad posibles.

Esperamos estar a la altura de vuestras expectativas.

Un afectuoso saludo.

El Presidente del Gobierno

Índice

I. Quiénes somos	3
II. Qué hacemos	3
III. Tus derechos	5
IV. Normativa	6
V. Compromisos de calidad	7
VI. Indicadores	8
VII. Igualdad de género, atención a la diversidad y accesibilidad en nuestros servicios	8
VIII. Sistemas de gestión de la calidad, del medio ambiente y salud laboral	9
IX. Participación de los ciudadanos y ciudadanas.	11
X. Presentación de quejas y sugerencias.	11
XI. Medidas de subsanación	12
XII. Unidad responsable de la Carta de Servicios.	12
XIII. Más información	14

I. Quiénes somos

La Presidencia del Gobierno, además de servir de apoyo al Presidente en el ejercicio de sus funciones, desarrolla unos servicios directos a la ciudadanía, descritos en esta carta.

Para fomentar una relación más fluida y próxima con la ciudadanía, el **Gabinete de la Presidencia del Gobierno** alberga un departamento específico de **Comunicación con los Ciudadanos**, al que corresponde la gestión y análisis de las comunicaciones que dirigen los ciudadanos/as al Presidente a través de diversos canales: web, correo, teléfono...

Dentro del Gabinete se encuentra también la **Secretaría General** a la que corresponden las funciones de coordinación de los departamentos de Protocolo y Seguridad junto a la **Vicesecretaría General**, responsable de esta carta, de la que dependen las unidades de Medios Operativos, Informática y Comunicaciones.

Completa la estructura de la Presidencia la **Secretaría de Estado de Comunicación**, que difunde información sobre la acción del Gobierno a través de la relación con los medios de comunicación, la comunicación social en redes y la coordinación de los distintos ministerios en ese ámbito.

II. Qué hacemos

- Comunicación directa con las ciudadanas/os a través de la atención a sus quejas, felicitaciones, sugerencias, peticiones y solicitudes de información por diversos canales (correo postal, teléfono, formulario electrónico en la web, redes sociales y de forma presencial a través del Registro).

Esta comunicación es atendida por la Presidencia de Gobierno a través de una oficina específica ubicada en el Gabinete del Presidente; de la Secretaría particular del Presidente del Gobierno; y mediante la actividad de la Secretaría de Estado de Comunicación.

- Tramitación de las solicitudes de información y transparencia sobre la Presidencia del Gobierno y Casa Real en aplicación de lo dispuesto en la

disposición adicional sexta de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

- Gestión del programa “Moncloa Abierta”, que permite a los ciudadanos/as conocer de primera mano las dependencias y funciones de los órganos de la Presidencia del Gobierno.
 - Información sobre el programa y la convocatoria.
 - Gestión de los grupos.
 - Visita guiada al Complejo.
 - Bienvenida realizada por un alto cargo de la Presidencia del Gobierno.
 - Contacto posterior con los grupos de visitantes.
- Organización de los servicios de seguridad, protocolo y comunicación en todos los actos a los que asisten el Presidente del Gobierno, la Vicepresidenta, los ex presidentes, y otras personalidades que determine el Secretario General de la Presidencia del Gobierno y que por su carácter cuenten con asistencia de público.
- Respuestas a consultas puntuales de ciudadanos/as sobre Protocolo del Estado.
- Seguridad y vigilancia, tanto del exterior como del interior del Complejo de la Moncloa, así como de la correspondencia, paquetería y mercancías procedentes del exterior.
- Recepción, acreditación, registro, control, orientación y/o acompañamiento de visitantes, proveedores y personal de los medios de comunicación dentro Complejo de la Moncloa.
- Información a la ciudadanía sobre la actividad del Presidente y de todo el Gobierno, a través de los medios de comunicación y directamente con herramientas como la página web y sus actualizaciones de contenidos, el boletín electrónico y las redes sociales (de forma genérica).

III. Tus derechos

Todos los ciudadanos/as que tienen contacto directo con la Presidencia del Gobierno tienen los siguientes derechos:

- Derecho a ser tratados sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Derecho a ser atendidos adecuadamente, a recibir el trato de respeto y consideración debidos y ser orientados de forma positiva en la solución de sus demandas.
- Derecho a ser informado sobre la actividad y funciones de la Presidencia del Gobierno, tanto de forma genérica como en respuesta a sus preguntas concretas.
- Derecho a que los datos de carácter personal requeridos reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas.
- Derecho a plantear y participar en los procesos de mejora de los servicios a través de la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

IV. Normativa

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Presidencia de Gobierno se encuentra referenciada en los siguientes textos, entre otros:

<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Española de 1978 	
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento UE/2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos). • Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. «BOE» núm. 294, de 6 de diciembre de 2018. 	sobre protección de datos
<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo de protección civil y del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. 	sobre los derechos de imagen
<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 4/2015, de 31 de marzo sobre protección de la seguridad ciudadana 	sobre la seguridad ciudadana
<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo de fuerzas y cuerpos de seguridad. 	de fuerzas y cuerpos de seguridad
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 39/2015, de 1 de octubre, procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. 	sobre el procedimiento en las administraciones públicas
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 19/2013, de 9 de noviembre de transparencia acceso a la información y buen gobierno. 	sobre transparencia, acceso a la información y buen gobierno
<ul style="list-style-type: none"> • R.D. 951/2005 del 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado, en concreto las Cartas de servicios. 	sobre la calidad en la Administración General del Estado, y en concreto las Cartas de Servicios

<ul style="list-style-type: none">• Ley 50/1997, de 27 de noviembre del Gobierno	sobre las funciones del Gobierno
<ul style="list-style-type: none">• R.D 419/2018 de 18 de junio por el que se reestructura la Presidencia del Gobierno	

V. Compromisos de calidad

- Dar a los ciudadanos respuesta a sus peticiones de información general, de transparencia y consultas puntuales sobre la Presidencia del Gobierno antes de 30 días.
- Dar respuesta a las quejas y sugerencias de mejora de los servicios antes de 20 días.
- Atender las consultas puntuales de los ciudadanos/as sobre protocolo del Estado antes de 15 días.
- La información sobre el inicio de la inscripción en la actividad "Moncloa Abierta" se realizará a través del boletín informativo de la Secretaría de Estado de Comunicación al que pueden suscribirse en la página web y en sus redes sociales, con al menos 7 días de antelación.
- En la actividad "Moncloa Abierta", el acceso de los visitantes a las instalaciones de la Presidencia del Gobierno se realizará en un tiempo máximo de 30 minutos por grupo.
- Los participantes en "Moncloa Abierta" recibirán un correo electrónico posterior a la actividad con material gráfico e informativo sobre su visita en un plazo máximo de 7 días.
- La acreditación de los visitantes previamente anunciados y autorizados al Complejo Moncloa se realizará en un tiempo máximo de 5 minutos.
- La acreditación y chequeo al personal de los medios de comunicación, desde su autorización de acceso, se realizará en un tiempo máximo de 2 minutos por persona y de 30 minutos para grupos de entre 20 y 50 personas.
- Se examinará, chequeará y sellará diariamente toda la correspondencia y paquetería recibida en el Complejo de la Moncloa, asegurando su revisión ordinaria en un tiempo máximo de 1 minuto y 30 segundos por unidad.

VI. Indicadores

- Porcentaje de peticiones de información general, de transparencia y consultas puntuales sobre la Presidencia del Gobierno respondidas antes de 30 días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias de mejora de los servicios, respondidas antes de 20 días.
- Porcentaje de consultas puntuales de los ciudadanos/as sobre protocolo del Estado, atendidas antes de 15 días.
- Porcentaje de convocatorias de Moncloa Abierta anunciadas con al menos 7 días de anticipación a través del boletín de la Secretaría de Estado de Comunicación y sus canales en redes sociales.
- Número/Porcentaje de grupos que han accedido a las instalaciones en menos de 30 minutos.
- Porcentaje de participantes en Moncloa Abierta que han recibido información posterior a la visita antes de 7 días.
- Porcentaje de visitantes acreditados en plazo.
- Porcentaje de acreditaciones y chequeos realizados en un tiempo inferior al compromiso.
- Porcentaje de chequeos y sellados de correspondencia y paquetería en tiempo.

VII. Igualdad de género, atención a la diversidad y accesibilidad en nuestros servicios

La Presidencia del Gobierno integra en el acceso a sus servicios el enfoque de género para promover la igualdad entre mujeres y hombres.

Para atender adecuadamente a los ciudadanos/as, la Presidencia del Gobierno se guía por un compromiso ético y profesional de actuación:

- El personal asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la

gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía.

- Para conseguir la mejor atención posible a las ciudadanas/os, el personal que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - Se identificará adecuadamente.
 - Escuchará activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
 - Tratará de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
 - Atenderá al público en todo momento con amabilidad.
 - Se mantendrá informado sobre las materias de su competencia, para proporcionar a los ciudadanos/as información actualizada y de calidad.

- La Presidencia de Gobierno se compromete con la inclusión de todas las personas, independientemente de su diversidad funcional. Para ello, ha adoptado medidas para eliminar barreras arquitectónicas que dificultan la accesibilidad universal y ha adaptado el entorno laboral para trabajadores con discapacidades sobrevenidas.

VIII. Sistemas de gestión de la calidad, del medio ambiente y salud laboral

En el marco de la mejora de la calidad, la opinión de la ciudadanía que contacta con la Presidencia del Gobierno será tomada en cuenta en la mejora de los servicios y sus sugerencias serán tomadas en consideración por el Grupo de Mejora e Innovación en el plazo límite de dos reuniones consecutivas a su presentación (máximo 6 meses), ofreciendo una respuesta expresa.

Dentro del compromiso general con la sostenibilidad y el empleo de calidad, desde la Presidencia del Gobierno deseamos informar a la ciudadanía de forma transparente sobre las medidas de gestión

medioambiental y de seguridad laboral adoptadas en las dependencias de la Presidencia del Gobierno:

- Utilización de medios electrónicos en envíos y comunicaciones para reducir el consumo de papel.
- Sistema de impresión centralizada en todos los edificios con ahorro de consumibles, papel y de energía.
- Utilización de papel 100% reciclado para impresiones ordinarias.
- Punto limpio para la separación de los residuos generados en el Complejo.
- Contenedores para recogida selectiva de residuos.
- Establecimiento de horarios de encendido y apagado de las instalaciones y equipos electrónicos, atendiendo al uso efectivo.
- Reducción de niveles de iluminación en zonas de paso y ajuste de niveles de iluminación exterior a las necesidades del personal, según la normativa vigente.
- Sustitución de sistemas de iluminación fluorescente por sistemas de iluminación Led con detección de movimiento.
- Sistema de control remoto centralizado de los sistemas de climatización y control de la temperatura ambiente.
- Adaptación del calendario de arranque y parada de los sistemas de aire acondicionado y calefacción en función del clima.
- Refuerzo de la campaña de concienciación al personal de Presidencia del Gobierno sobre la importancia de adoptar hábitos de ahorro y consumo eficiente de la energía.
- Prioridad en inversiones en materia de eficiencia energética, con el fin de sustituir equipos con un consumo energético elevado.
- Atención de las solicitudes formuladas en el Comité de Seguridad y Salud y ejecución de las medidas correctoras propuestas en las evaluaciones de riesgos periódicas realizadas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ministerio de la Presidencia.
- Incorporación de cláusulas medioambientales y de prevención de riesgos laborales en los pliegos de prescripciones técnicas particulares de los diferentes contratos de suministro, obras y servicios.

- Cumplimiento de las condiciones de accesibilidad en edificios y en los diferentes itinerarios existentes entre ellos, según el Código Técnico de la Edificación.

IX. Participación de los ciudadanos y ciudadanas.

Con el fin de generar confianza en la ciudadanía y mejorar continuamente los servicios, la Presidencia del Gobierno realizará una medición de satisfacción de quienes la visitan para evaluar el cumplimiento de sus compromisos. Nuestra meta es que al menos un 75% de los visitantes califiquen globalmente las visitas de Moncloa Abierta con un “bien” o “muy bien” en la evaluación posterior.

X. Presentación de quejas y sugerencias.

Los ciudadanos y usuarios podrán presentar quejas y sugerencias de mejora y comentarios sobre el funcionamiento de los servicios de la Presidencia del Gobierno mediante:

- Correo postal dirigido a la Vicesecretaría General - Complejo de la Moncloa (Av. de Puerta de Hierro s/n 28071 Madrid).
- Correo electrónico: cartaservicios@presidencia.gob.es
- De forma presencial a través del registro ubicado en el acceso al edificio de Servicios del Complejo de la Moncloa.
- A través de la atención telefónica de la centralita en el 913353535.

Solo serán consideradas como quejas o reclamaciones formales las que tengan un contenido claro y concreto y se identifiquen como tales; en caso contrario, se tomarán en cuenta como sugerencias de mejora.

XI. Medidas de subsanación

Ante una queja o reclamación por incumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, la Vicesecretaría General realizará las siguientes acciones:

- El/la Vicesecretario/a General o la persona que designe contestará por escrito al usuario comunicándole una respuesta razonada que incluya las medidas adoptadas para la subsanación del motivo de la queja, en su caso.
- El Grupo de Mejora e Innovación (descrito en el punto siguiente) integrará esa incidencia en su análisis para la valoración de los servicios y su mejora continua.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

XII. Unidad responsable de la Carta de Servicios.

La Vicesecretaría General de la Presidencia de Gobierno será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta y de su seguimiento y evaluación, junto al impulso de las acciones de mejora.

Para ello se ha creado un Grupo de Mejora e Innovación compuesto por representantes de cada uno de los departamentos dependientes de la Secretaría General, y por representantes del Gabinete de la Presidencia del Gobierno, de la Secretaría de Estado de Comunicación y del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. Este grupo cuenta con las funciones siguientes:

- Establecer un cuadro de mando de seguimiento de los compromisos de la Carta.

- Elaborar la metodología del proceso de seguimiento, evaluación y comunicación de las mejoras.
- Verificar el cumplimiento, analizar las disfunciones y proponer las mejoras e innovaciones pertinentes.
- Elaborar y comunicar las respuestas de las sugerencias y quejas.
- Diseñar, realizar y analizar las encuestas de percepción sobre la satisfacción de los servicios prestados, proponiendo las mejoras derivadas de los resultados.
- Informar trimestralmente a la Presidencia del Gobierno de los resultados del seguimiento de la Carta y de las evaluaciones de servicios.
- Proponer las acciones formativas necesarias que aporten valor al cumplimiento de la Carta.
- Fomentar la cultura de mejora e innovación como elemento clave para la creación de un clima de compromiso, colaboración y confianza.
- Proponer las mejoras para actualizar y renovar la Carta de Servicios.

Los datos de la unidad responsable de esta Carta de Servicios son los siguientes:

Vicesecretaría General

Secretaría General de la Presidencia del Gobierno

Edificio Semillas

Complejo de la Moncloa 28071 Madrid

e-mail: cartaservicios@presidencia.gob.es

- Redes sociales institucionales:
 - Página web: www.lamoncloa.gob.es
 - Twitter: [@desdelamoncloa](https://twitter.com/desdelamoncloa)
 - Instagram: [@desdelamoncloa](https://www.instagram.com/desdelamoncloa)
 - Facebook: [PalaciodelaMoncloa](https://www.facebook.com/PalaciodelaMoncloa)